

Vertrouwenspersoon / Klachtenfunctionaris

Schuldhulpmaatje is een organisatie in Wijk bij Duurstede waarin vrijwilligers samenwerken om mensen met schuldproblemen bij te staan. Zoals in elke organisatie kan het gebeuren dat er in de organisatie zelf of in de relatie met de hulpvragers sprake is van ongewenst gedrag of dat er klachten zijn over de wijze waarop Schuldhulpmaatje met hulpvragers om gaat. Dan is het goed daar met iemand vertrouwelijk over te kunnen praten. Daarom heeft Stichting Schuldhulpmaatje Wijk bij Duurstede een onafhankelijke vertrouwenspersoon c.q. klachtenfunctionaris aangesteld waar vrijwilligers, bestuursleden, coördinatoren en hulpvragers terecht kunnen als ze te maken hebben met klachten en/of vormen van ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. In de eerste plaats voor een vertrouwelijk gesprek, maar ook voor advies, bemiddeling of eventuele doorverwijzing.

Vanaf nu spreken we over vertrouwenspersoon. Een klachtenfunctionaris betreft doorgaans meldingen van klanten, aanvragers, patiënten, kortom van mensen die aangewezen zijn op de organisatie maar er geen deel vanuit maken.

Bij ongewenst gedrag wordt de persoonlijke integriteit aangetast. Onder ongewenst gedrag verstaan we gedragingen die door de persoon als ongewenst worden beschouwd zoals: agressie en geweld, machtsmisbruik, financiële uitbuiting, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, pesten en discriminatie.

De rol van een vertrouwenspersoon is onafhankelijk en garandeert absolute vertrouwelijkheid. Er is een geheimhoudingsplicht, d.w.z. de vertrouwenspersoon zal nooit de naam of het verhaal van een melder met anderen delen, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de melder zelf. De vertrouwenspersoon onderneemt alleen iets als de aangever dat expliciet zelf wil en als dat past bij de rol van vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bekijkt alle opties met de aangever om zelf verder te komen, om eventueel stappen te ondernemen om daarbij alle mogelijke gevolgen en consequenties goed in te schatten.

Taken vertrouwenspersoon

De taken van een vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- het verzorgen van de eerste opvang van vrijwilligers, bestuursleden, coördinatoren of hulpvragers die zijn lastiggevallen met vormen van ongewenst gedrag en die hulp en advies nodig hebben;
- het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is;
- het informeren en adviseren over de verschillende alternatieve oplossingsmogelijkheden, over de consequenties ervan en over de mogelijkheden (en eventuele beperkingen) daarvan;
- het desgewenst begeleiden bij het aan de orde willen stellen bij een officiële commissie of het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties.

Wijk bij Duurstede

- jaarlijks een kort verslag maken voor het bestuur van stichting Schuldhulpmaatje Wijk bij Duurstede over de eigen waarnemingen en activiteiten.

Bevoegdheden vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

- gesprekken te voeren met degene die contact gezocht heeft of een melding heeft gedaan;
- zelf externe deskundigen raadplegen waarbij de vertrouwelijkheid gewaarborgd blijft;
- het bestuur van stichting Schuldhulpmaatje Wijk bij Duurstede gevraagd en ongevraagd advies geven over eventuele patronen die zij ziet;
- de vertrouwenspersoon heeft geheimhouding, maar als een zaak voor de rechter komt, moet hij/zij wel openheid van zaken geven.

Voor de goede orde wordt hier vermeld dat de vertrouwenspersoon geen oordelen velt en geen oordelende uitspraken doet over een melding en ook geen sancties kan opleggen.

Per oktober 2023 ertrouwenspersoon Stichting Schuldhulpmaatje Wijk bij Duurstede:

Nelly Verburg

E-mail: nelly.verburg@gmail.com

Telefoon: 0625287427

Nelly Verburg is gecertificeerd vertrouwenspersoon, is niet verbonden aan Schuldhulpmaatje en woont niet in de gemeente Wijk bij Duurstede.

Het kan altijd gebeuren dat partijen er op lokaal niveau niet met elkaar uitkomen. Bij grensoverschrijdend gedrag kun je dan ook rechtstreeks contact opnemen met de externe en onafhankelijke klachtencommissie van de landelijke vereniging Schuldhulpmaatje of met een van de externe en onafhankelijke vertrouwenspersonen van deze vereniging:

Lenny van de Brink, Cees Geluk en Ischa de Waard:

- e-mail: vertrouwenspersoon@schuldhulpmaatje.nl
- telefoon: 06 25 190 895

Wijk bij Duurstede oktober 2023